

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan paling penting yang dilakukan oleh para pengusaha dalam mempertahankan kelangsungan hidup, berkembang, maupun untuk bersaing serta mendapatkan laba. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatannya dapat dilihat dari perkembangan volume penjualan atas produk yang dijualnya. Disisi lain banyaknya perusahaan pesaing memaksa perusahaan untuk memikirkan bagaimana cara agar perusahaan memperoleh keuntungan yang meningkat dengan cara menambah customer baru dan mempertahankan customer lama. Customer adalah aset perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dari hasil penjualan kepada customer. Perusahaan berusaha menciptakan loyalitas customer agar customer tetap setia dengan produk yang telah digunakan selama ini. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap konsumen. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan pasti akan kembali untuk bertransaksi, sebaliknya konsumen yang merasa tidak puas akan meninggalkannya dan beralih pada perusahaan lain. Dengan pemberian penghargaan terhadap customer dapat pula menjadi sebuah alternative agar konsumen tetap setia dan tidak berpindah pada perusahaan lain. Karena customer akan merasa dihargai dan dianggap penting maka loyalitas terhadap perusahaan sangat dapat terbentuk. Penggunaan komputer saat ini juga sangat

mendukung perusahaan dalam melihat loyalitas customer. Banyak perusahaan yang telah menggunakan komputer sebagai alat untuk menilai kepuasan customer. Berdasarkan penelitian yang sudah ada sebelumnya dalam menentukan customer terbaik, penulis bermaksud untuk membuat sebuah sistem dimana dapat menentukan customer terbaik yang nantinya akan di berikan pelayanan terbaik. Pada saat ini proses penilaian menentukan pelayanan terbaik pada customer PT Era Lintas Data Solusindo masih dalam bentuk hardcopy dan keputusan dari satu pihak saja sehingga proses yang dilakukan masih belum akurat. Sistem yang akan dibuat ini merupakan sistem pendukung keputusan dengan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dan Simple Additive Weighting (SAW).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang, terdapat masalah, yaitu :

Bagaimana menentukan customer terbaik dengan menggunakan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) dan SAW (Simple Additive Weighting) di PT Era Lintas Data Solusindo ?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada dan Analisa yang dibuat lebih terfokus sehingga mencapai kesimpulan yang tepat, maka penulis memberikan batasan-batasan masalah. Adapun batasan masalah yang akan dibahas adalah penentuan pemilihan (perankingan) customer / customer terbaik dan salah

satu tujuannya adalah untuk memberikan prioritas pelayanan terbaik dan pemberian bonus atau reward.

1.4 Solusi Atas Permasalahan Yang Ada

Dengan adanya perankingan ini diharapkan dapat memberikan prioritas pelayanan kepada customer / customer , bonus serta pemberian tempo pembayaran.

2 Tujuan dan Manfaat Penelitian

2.1 Tujuan Penelitian

Analisa Penentuan customer terbaik dengan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dan SAW (*Simple Additive Weighting*) dalam membangun sistem pendukung keputusan untuk menentukan customer terbaik di PT. Era Lintas Data Solusindo

2.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini :

1. Mendukung efektifitas dari penerapan sistem pendukung keputusan di PT. Era Lintas Data Solusindo
2. Mempermudah pihak PT. Era Lintas Data Solusindo dalam menentukan customer terbaik.
3. Menghasilkan data yang lebih objektif sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.